|  |
| --- |
| Cite dois componentes de infraestrutura. |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  *Hardware* e*software.* | | Respostas: | a.  Gerenciamento e processos. | |  | b.  Informação e processos. | |  | c.  Métodos e pesquisa. | |  | Corretad.  *Hardware* e*software.* | |  | e.  Metodologias e *software.* |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: D  Comentário: alguns dos componentes da TI são: *hardware, software,* pessoas, infra, *web,* entre outros. | |

* **Pergunta 2**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Como a TI deve contribuir para os negócios? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Contribuir de forma estratégica para os negócios. | | Respostas: | a.  Atendendo os usuários. | |  | b.  Eliminando processos. | |  | c.  Eliminando retrabalho. | |  | Corretad.  Contribuir de forma estratégica para os negócios. | |  | e.  Ela não precisa contribuir de maneira específica. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: D  Comentário: para alcançar os objetivos de gerenciamento de serviços de TI, a área de TI deve passar a contribuir de forma estratégica com o negócio, permitir a medição de sua contribuição para o negócio, entregar serviços mais consistentes e estáveis. | |  |  |  |

* **Pergunta 3**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Como alguns gestores veem a TI? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Têm no departamento poucos realizadores e possui o valor da informação subestimado. | | Respostas: | a.  Algo complicado e sem sentindo. | |  | b.  Uma reengenharia. | |  | c.  Técnicas e processos utilizados para formular e resolver problemas do cotidiano. | |  | Corretad.  Têm no departamento poucos realizadores e possui o valor da informação subestimado. | |  | e.  Uma parte cara e irrelevante. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: D  Comentário: alguns gestores veem a TI de forma errada, pois para eles a TI representa: departamentos pouco realizadores. Poucas organizações são capazes de avaliar os retornos da área e alto grau de insucesso dos projetos, valor da informação subestimado. | |  |  |  |

* **Pergunta 4**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O que é CIO? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  Um executivo responsável pela TI. | | Respostas: | a.  Um executivo de negócios. | |  | b.  Um executivo de vendas. | |  | c.  Um executivo de governança corporativa. | |  | d.  Um executivo de investimentos. | |  | Corretae.  Um executivo responsável pela TI. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: E  Comentário: um executivo da área de TI que é responsável pelo alinhamento estratégico da TI com a empresa. | |  |  |  |

* **Pergunta 5**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O que é KPIs? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  Indicadores de performance. | | Respostas: | Corretaa.  Indicadores de performance. | |  | b.  Indicadores de infra. | |  | c.  Indicadores de sobrecarga no sistema. | |  | d.  Indicadores de áreas críticas. | |  | e.  Indicadores de novos investimentos. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: A  Comentário: indicadores de performance usados para que as empresas possam medir o nível de serviço. | |  |  |  |

* **Pergunta 6**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O que é administrar? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  A arte de gerenciar, controlar e verificar resultados. | | Respostas: | a.  Desenvolver algo positivo nas pessoas. | |  | b.  Desenvolver métodos. | |  | c.  Propor métodos. | |  | d.  Fazer novos métodos. | |  | Corretae.  A arte de gerenciar, controlar e verificar resultados. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: E  Comentário: administrar é a arte de gerenciar, controlar, verificar se o que se planejou está de acordo com os resultados obtidos ou esperados. | |  |  |  |

* **Pergunta 7**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | O que é *software?* |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretaa.  A parte lógica. | | Respostas: | Corretaa.  A parte lógica. | |  | b.  A parte física. | |  | c.  A parte inerente ao conhecimento humano. | |  | d.  A parte mista entre os sistemas. | |  | e.  Uma ferramenta opcional. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: A  Comentário: *software* é a parte lógica da infraestrutura de TI, responsável pela operabilidade dos sistemas. | |  |  |  |

* **Pergunta 8**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Por que a TI precisa demonstrar resultados? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretab.  Porque precisamos saber como eles afetam o desempenho da organização. | | Respostas: | a.  Para ser efetiva. | |  | Corretab.  Porque precisamos saber como eles afetam o desempenho da organização. | |  | c.  Ser validada no meio científico. | |  | d.  Porque é o princípio básico. | |  | e.  Para justificar custos. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: B  Comentário: é imprescindível que a área de TI garanta os resultados, pois: atualmente existe a necessidade de controlar os processos de TI e também como eles afetam o desempenho dos serviços de TI disponibilizados para a organização,evoluindo em sua maturidade no processo de gerenciamento de serviços de TI. | |  |  |  |

* **Pergunta 9**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Por que as organizações não focam só em custo? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretad.  Porque elas precisam focar em valor também. | | Respostas: | a.  Porque precisam de novos produtos e serviços. | |  | b.  Pela falta de capacidade dos profissionais. | |  | c.  Falta de capacidade das empresas concorrentes. | |  | Corretad.  Porque elas precisam focar em valor também. | |  | e.  Porque tem gerenciamento adequado. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: D  Comentário: elas precisam focar em valor, por uma questão de sobrevivência no mercado. | |  |  |  |

* **Pergunta 10**

0,25 em 0,25 pontos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |
| Correta | Quais são as etapas para verificar a qualidade? |  |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | Resposta Selecionada: | Corretae.  As etapas são início, medição operacional, controle operacional, controle de serviço e melhoria contínua. | | Respostas: | a.  As etapas variam de acordo com a empresa. | |  | b.  As etapas variam de acordo com a TI. | |  | c.  As etapas não podem ser verificadas. | |  | d.  As etapas são mediação, análise e gestão. | |  | Corretae.  As etapas são início, medição operacional, controle operacional, controle de serviço e melhoria contínua. |  |  |  | | --- | --- | | Feedback da resposta: | Alternativa: E  Comentário: as etapas são início, medição operacional, controle operacional, controle de serviço e melhoria contínua. | |  |  |  |